



## **Commissariat aux langues officielles**

**2010-2011**

**Rapport ministériel sur le rendement**

L'original a été signé par

Peter Penashue

Président du Conseil privé de la Reine pour le Canada

## Table des matières

<b>Message du commissaire aux langues officielles .....</b>	<b>1</b>
<b>Section I : Survol de l'organisation .....</b>	<b>3</b>
Raison d'être .....	3
Responsabilités.....	3
Résultat stratégique et Architecture des activités de programme .....	3
Priorités organisationnelles .....	4
Analyse du risque .....	15
Sommaire du rendement .....	17
Profil des dépenses .....	20
Budget des dépenses par crédit voté .....	20
<b>Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique .....</b>	<b>21</b>
Résultat stratégique .....	21
Activité de programme 1 : Protection par l'assurance de la conformité.....	21
Sommaire et analyse du rendement.....	25
Leçons apprises .....	26
Activité de programme 2 : Promotion par la politique et les communications.....	26
Sommaire et analyse du rendement.....	37
Leçons apprises .....	38
Activité de programme 3 : Services internes .....	38
Sommaire et analyse du rendement.....	41
Leçons apprises .....	41
<b>Section III : Renseignements supplémentaires .....</b>	<b>43</b>
Principales données financières .....	43
Graphique des principales données financières .....	44
États financiers .....	44
Liste des tableaux de renseignements supplémentaires .....	45
<b>Section IV : Autres sujets d'intérêt .....</b>	<b>46</b>
Coordonnées de l'organisation.....	46

## Message du commissaire aux langues officielles

La dualité linguistique du Canada est une valeur fondamentale pour le pays; elle fait partie de notre histoire, de notre identité et de notre avenir. À titre d'agent du Parlement, j'ai la responsabilité de promouvoir et de protéger cette valeur. C'est pour moi un honneur et un privilège de rendre compte au Parlement de l'état des deux langues officielles du Canada ainsi que de la mesure dans laquelle les institutions fédérales satisfont à leurs obligations prévues par la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*). Le fait que le Commissariat répond à tous les Canadiens et Canadiennes qui estiment que leur langue n'a pas été respectée et qu'il sert tous les parlementaires constitue une source de fierté.



Les fonctions du commissaire se divisent en deux grandes catégories : la protection et la promotion. De façon plus concrète, cela signifie que je dois faire tout ce qui est en mon pouvoir pour assurer la reconnaissance du statut des deux langues officielles et pour veiller à ce que les institutions fédérales respectent l'intention et l'esprit de la *Loi*. Cela comprend la prise de mesures positives pour la croissance et le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et la promotion de l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Pour m'acquitter de ces responsabilités, j'enquête sur des plaintes, j'interviens devant les tribunaux, j'effectue des vérifications auprès d'institutions fédérales, je me présente devant des comités parlementaires, je donne des entrevues et je discute avec des parlementaires, des fonctionnaires, des parents, des éducateurs, des visiteurs étrangers et des délégués à des conférences.

Je suis un agent du Parlement et, comme mes collègues-agents, je suis un gardien de la valeur qui, selon une décision du Parlement, devrait s'élever au-dessus des débats partisans actuels. Cela signifie que j'ai le devoir particulier d'être transparent dans la façon dont je dépense les fonds publics et aussi clair que possible dans la manière dont je tente de remplir mon mandat.

Au cours de la dernière année, j'ai produit un rapport final sur les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver ainsi qu'un guide pour promouvoir la dualité linguistique lors de futurs événements sportifs d'envergure au Canada. Nous avons présenté 13 bulletins de rendement à des institutions fédérales et accru nos communications proactives avec des hauts fonctionnaires, pour que leur ministère s'améliore. Nous avons continué de nous appuyer sur l'étude portant sur les possibilités d'apprentissage d'une langue seconde au niveau postsecondaire en mettant l'accent sur les personnes qui participent à l'éducation partout au Canada et sur l'importance d'offrir aux jeunes Canadiens et Canadiennes la chance d'apprendre l'autre langue officielle. Nous avons également publié une étude sur le leadership et la langue de travail qui désigne la maîtrise d'une langue comme une compétence en leadership et établit des comportements clairs qui appuient l'usage des deux langues de travail.

La conjoncture économique est préoccupante. Il importe particulièrement que les progrès réalisés au cours des dix dernières années, du point de vue des langues officielles, ne soient pas perdus. Il est très important que les leaders fédéraux, élus et non élus, tiennent compte de leurs responsabilités en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

L'original a été signé par  
Graham Fraser



## Section I : Survol de l'organisation

### Raison d'être

Le mandat du commissaire aux langues officielles est de veiller à la mise en œuvre intégrale de la *Loi sur les langues officielles*, de protéger les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes et de promouvoir la dualité linguistique et le bilinguisme au Canada.

### Responsabilités

L'article 56 de la *Loi sur les langues officielles* énonce ce qui suit :

Il incombe au commissaire de prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente *Loi* et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales, et notamment la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne.

En vertu de la *Loi*, le commissaire a donc pour mandat de prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures nécessaires à la réalisation des trois grands objectifs de la *Loi sur les langues officielles*, soit :

- l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais au sein du Parlement, du gouvernement du Canada, de l'administration fédérale et des institutions assujetties à la *Loi*;
- l'épanouissement des communautés de langue officielle au Canada;
- la progression vers l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le commissaire aux langues officielles est nommé par commission sous le grand sceau, après approbation par résolution de la Chambre des communes et du Sénat, pour un mandat de sept ans. Il relève directement du Parlement.

### Résultat stratégique et Architecture des activités de programme

Afin d'accomplir son mandat efficacement, le Commissariat aux langues officielles (le Commissariat) s'efforce d'atteindre son résultat stratégique unique grâce à la progression constante des trois activités de programme qui sont interdépendantes (deux activités opérationnelles et une activité de gestion) et se présentent comme suit :

<b>Résultat stratégique</b>	Les droits des Canadiennes et des Canadiens, en vertu de la <i>Loi sur les langues officielles</i> , sont protégés et les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la <i>Loi</i> respectent ces droits, et la dualité linguistique est favorisée dans la société canadienne.	
<b>Activité de programme</b>	1. Protection par l'assurance de la conformité	2. Promotion par la politique et les communications
	3. Services internes	

## Priorités organisationnelles

### Légende de rendement/priorité

**Dépassée :** Plus de 100 % du niveau de rendement attendu (tel que démontré par l'indicateur et la cible ou les activités et résultats prévus) pour la priorité ou le résultat précisé dans le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) correspondant a été atteint au cours de l'exercice financier.

**Entièrement atteinte :** 100 % du niveau de rendement attendu (tel que démontré par l'indicateur et la cible ou les activités et résultats prévus) pour la priorité ou le résultat précisé dans le RPP correspondant a été atteint au cours de l'exercice financier.

**Atteinte en grande partie :** De 80 à 99 % du niveau de rendement attendu (tel que démontré par l'indicateur et la cible ou les activités et résultats prévus) pour la priorité ou le résultat précisé dans le RPP correspondant a été atteint au cours de l'exercice financier.

**Passablement atteinte :** De 60 à 79 % du niveau de rendement attendu (tel que démontré par l'indicateur et la cible ou les activités et résultats prévus) pour la priorité ou le résultat précisé dans le RPP correspondant a été atteint au cours de l'exercice financier.

**Non atteinte :** Moins de 60 % du niveau de rendement attendu (tel que démontré par l'indicateur et la cible ou les activités et résultats prévus) pour la priorité ou le résultat précisé dans le RPP correspondant a été atteint au cours de l'exercice financier.

<b>Priorité 1 :</b> Agir auprès des institutions fédérales et autres organismes assujettis à la <i>Loi sur les langues officielles</i> , afin qu'ils intègrent pleinement la dualité linguistique comme élément important du leadership.	<b>Type<sup>1</sup> :</b> engagement préalable	<b>Résultat stratégique :</b> Les droits des Canadiennes et des Canadiens, en vertu de la <i>Loi sur les langues officielles</i> , sont protégés et les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la <i>Loi</i> respectent ces droits, et la dualité linguistique est favorisée dans la société canadienne.
<b>État : Entièrement atteinte</b>		
1.1 Le Commissariat a continué de sensibiliser les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la <i>Loi</i> aux compétences nécessaires pour intégrer la dualité linguistique comme élément important du leadership, afin d'instaurer, entre autres, un milieu de travail propice à l'usage des deux langues officielles.		

<sup>1</sup> Type se définit comme suit : **engagement préalable** – engagement pris au cours du premier ou du deuxième exercice avant l'exercice visé par le rapport; **continu** – engagement pris au moins trois exercices avant l'exercice visé par le rapport; **nouveau** – engagement pris récemment, au cours de l'exercice visé par le Rapport ministériel sur le rendement.

Le commissaire :

- a reçu 1 114 plaintes dont 981 ont été jugées recevables aux termes de la *Loi sur les langues officielles*. Au cours de la même période, 699 plaintes recevables ont été réglées, y compris 483 plaintes reçues au cours des années précédentes. Le commissaire a reçu un total de 512 nouvelles plaintes liées à la langue de travail dans la fonction publique fédérale.
- a publié un suivi de la vérification de 2006 concernant la langue de travail au Quartier général du ministère de la Défense nationale (MDN) afin d'évaluer la mise en œuvre des 12 recommandations et de mesurer les progrès de l'institution. Dans l'ensemble, le MDN a fait des progrès et les mesures présentées dans le rapport d'étape semblaient prometteuses. Le Commissariat continue de faire le suivi des progrès du MDN et de surveiller la mise en œuvre du modèle de transformation du Programme des langues officielles.
- a publié une vérification du système d'instruction individuelle et d'éducation du MDN afin de déterminer si le personnel militaire des deux groupes linguistiques a accès à la formation dans la langue officielle de son choix et de veiller à ce qu'il n'y ait aucun obstacle à l'emploi ou à l'avancement en raison du choix de la langue d'instruction. Le rapport de vérification comprenait 20 recommandations permettant aux Forces canadiennes de mieux intégrer les langues officielles dans la planification, la gestion et la mise en œuvre de leur système d'instruction individuelle et d'éducation.
- a produit des bulletins de rendement pour 13 institutions fédérales. Les bulletins évaluaient le rendement relatif à la *Loi sur les langues officielles* de 13 institutions fédérales choisies en raison de leur mandat, de leur taille et du nombre de plaintes admissibles. Les bulletins de rendement évaluaient le niveau de conformité des institutions avec la partie IV de la *Loi* (communications avec le public et prestation des services), la partie V (langue de travail) et la partie VII (promotion du français et de l'anglais) en examinant dans quelle mesure elles reflétaient les besoins des collectivités de langue officielle au moment d'élaborer des programmes ainsi que dans leurs fonctions de prestation de services.
- a publié une étude en vue d'établir un profil de compétences en leadership axé sur les langues officielles. Le Commissariat a adopté une nouvelle approche pour cette étude, afin de cerner les comportements positifs des gestionnaires qui favorisent l'instauration d'un milieu de travail propice à l'usage des deux langues officielles. *Au-delà des réunions bilingues : Comportements en leadership des gestionnaires* présente cinq recommandations et un outil d'auto-évaluation en ligne pour les gestionnaires. Parmi ses avantages, l'étude a incité les gestionnaires participants à prendre conscience de la façon dont leur leadership favorise un milieu de travail propice à l'usage des deux langues officielles.

1.2 Le Commissariat a travaillé avec des institutions fédérales, notamment celles qui servent le public voyageur, afin qu'elles offrent activement leurs services dans les deux langues officielles.

Le commissaire :

- a reçu 298 plaintes quant aux communications avec le public et à la prestation de services se rapportant au public voyageur.

Le Commissariat :

- a effectué une vérification d'Air Canada concernant la partie IV de la *Loi* portant sur les communications avec le public et prestation des services. La publication de la vérification est prévue pour 2011-2012.
- a tenu des séances d'information en collaboration avec les responsables des aéroports d'Halifax et de Moncton en prévision des championnats du monde juniors d'athlétisme de l'Association internationale des Fédérations d'athlétisme, qui ont eu lieu à Moncton en juillet 2010. Les séances regroupaient des représentants de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, d'Air Canada, d'Air Canada Jazz, de l'Agence des services frontaliers du Canada, des deux aéroports et de la Gendarmerie royale du Canada. Les séances d'information avaient pour but de renseigner les différentes institutions fédérales sur leurs obligations en matière de langues officielles au cours des interactions avec le public voyageur durant l'événement.

1.3 Le Commissariat a vérifié et examiné dans quelle mesure les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi* ont tenu compte des besoins des communautés de langue officielle dans l'élaboration et la mise en œuvre de leurs politiques et programmes et dans la prestation de leurs services.

Le commissaire :

- a publié, en décembre 2010, une vérification de Service Canada visant à évaluer les services fournis dans les deux langues officielles par les Centres Service Canada, leurs sites de services mobiles et leurs centres d'appels. Le commissaire a formulé sept recommandations afin d'aider Service Canada à améliorer sa prestation de services dans les deux langues officielles aux points de service désignés et à fournir des services de qualité égale en français et en anglais. Le commissaire est satisfait du plan d'action que Service Canada a proposé, lequel comprend des mesures et des échéanciers pour la mise en œuvre de ces recommandations.
- a enquêté sur plus de 109 plaintes liées à la promotion du français et de l'anglais (partie VII). Patrimoine canadien, Industrie Canada, Statistique Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada ont chacun été la cible de 21 plaintes, pour un total de 84 plaintes attribuables à la décision du gouvernement du Canada d'éliminer le questionnaire complet du Recensement de 2011.

Le Commissariat :

- a commencé une vérification d'Industrie Canada afin d'examiner dans quelle mesure l'élaboration et la mise en œuvre des programmes tiennent compte des besoins des communautés de langue officielle. La vérification se poursuit en 2011-2012.



1.4 Le Commissariat a fait rapport au Parlement de la façon dont les langues officielles et la dualité linguistique ont été traitées au cours des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver, l'objectif étant d'améliorer l'expérience des voyageurs lors d'autres événements internationaux et de laisser aux Canadiennes et aux Canadiens un héritage permanent relatif aux langues officielles.

Le commissaire :

- a publié le rapport final présenté au Parlement sur la façon dont les langues officielles et la dualité linguistique ont été traitées durant les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver. Outre les problèmes liés à l'usage du français au cours de la cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques, ils ont reflété le fait que le français et l'anglais sont les deux langues officielles du Canada et qu'elles se trouvent au cœur de notre identité nationale.
- a lancé un guide intitulé *L'organisation d'un événement sportif d'envergure au Canada : Guide pratique pour mettre en valeur les langues officielles*. Ce guide est fondé sur les leçons tirées des Jeux de Vancouver. Il aidera les institutions fédérales et les comités organisateurs de futurs événements sportifs d'envergure à mieux comprendre, planifier, mettre en œuvre et surveiller leurs activités relativement au plein respect et à l'inclusion du français et de l'anglais.
- s'est présenté devant le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes au moment du dépôt du Rapport annuel 2009-2010. La présentation lui a également permis de parler de son rapport au Parlement portant sur les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver. Le commissaire a également rencontré le greffier du Bureau du Conseil privé et d'autres ministres clés, afin de discuter des conclusions et des recommandations contenues dans les deux rapports et de souligner le rôle des diverses institutions fédérales dans la mise en œuvre de ces recommandations. Les très importantes contributions du Commissariat dans le cadre des Jeux olympiques d'hiver à Vancouver ont été reconnues par le président du Comité international olympique et ont valu au commissaire le prix Baldwin-Lafontaine, décerné par le chapitre de Vancouver du Canadian Club. On prévoit que les organisateurs des Jeux panaméricains et parapanaméricains de 2015 à Toronto tireront avantage de cette expérience.

<b>Priorité 2 :</b> Promouvoir, auprès des deux collectivités de langue officielle du Canada, la valeur de la dualité linguistique comme un des facteurs clés de l'identité canadienne.	<b>Type<sup>1</sup> :</b> nouveau	<b>Résultat stratégique :</b> Les droits des Canadiennes et des Canadiens, en vertu de la <i>Loi sur les langues officielles</i> , sont protégés et les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la <i>Loi</i> respectent ces droits, et la dualité linguistique est favorisée dans la société canadienne.
<b>État : Entièrement atteinte</b> 2.1 Le Commissariat a sensibilisé les Canadiennes et les Canadiens (francophones et anglophones), les jeunes, particulièrement au niveau postsecondaire, et des acteurs clés à l'importance et à la valeur de la dualité linguistique.		

Le commissaire :

- a rencontré des recteurs d'université et d'autres employés au niveau postsecondaire dans l'ensemble du Canada, ainsi que des ministres de l'Éducation, en vue de promouvoir l'étude que le Commissariat a effectuée en 2009 Deux langues, tout un monde de possibilités : L'apprentissage en langue seconde dans les universités canadiennes, dans laquelle on examine les possibilités d'apprentissage en langue seconde dans les universités canadiennes. Le tout premier sondage sur les cours en langue seconde offerts dans les 84 universités canadiennes avait révélé d'importantes lacunes qui empêchaient les étudiants d'améliorer leurs compétences en langue seconde durant leurs études supérieures et leur préparation au marché du travail. L'étude était le fondement d'une série de tables rondes organisées en collaboration avec les chapitres de Canadian Parents for French des quatre provinces de l'Atlantique et du Manitoba. Ces réunions avaient pour objectif d'entraîner une réflexion sur les questions soulevées dans le rapport et d'engager un dialogue avec les participants afin d'améliorer les possibilités d'apprentissage en langue seconde dans les universités.

Le Commissariat :

- a conçu, publié et distribué une nouvelle affiche intitulée « Le bilinguisme au travail/Bilingualism at work » qui fait partie d'une série de produits d'information destinés aux enseignants cherchant à enrichir le contenu sur la dualité linguistique en classe. La nouvelle affiche figure dans le guide de référence ayant pour titre Les langues officielles en salle de classe : Ressources à l'intention des enseignants. La demande de produits figurant dans le guide demeure forte et génère de la circulation sur le site Web du Commissariat.
- a réécrit et restructuré son livret de survol sur la *Loi sur les langues officielles*. En parallèle à la nouvelle édition de la brochure intitulée Porter plainte, ces produits offrent aux Canadiennes et aux Canadiens une explication en langage clair de la *Loi* et un moyen de demander réparation lorsque les institutions fédérales ne respectent pas leurs droits linguistiques.
- a déployé cette année d'importants efforts promotionnels auprès des enseignants et du personnel scolaire de l'ensemble du pays, compte tenu du rôle essentiel que jouent les établissements d'enseignement secondaire et postsecondaire relativement à l'amélioration du statut de la dualité linguistique en tant que valeur de la société canadienne. Plus particulièrement, le Commissariat a mobilisé des enseignants en langue seconde, des étudiants et des parents en les rencontrant en personne à des kiosques à l'occasion d'événements spéciaux tenus dans les régions, y compris la Journée de la dualité linguistique, la Journée des Townshippers (en Estrie, au Québec), les réunions régionales de Canadian Parents for French et les cérémonies de remise des diplômes où le Commissariat a également diffusé son CD interactif qui recense les universités canadiennes offrant des opportunités d'apprentissage dans les deux langues officielles. Il a été question, pour la première fois, des différentes ressources du Commissariat destinées aux enseignants et au personnel scolaire à la conférence de l'Association canadienne des professeurs d'immersion.

- a accru sa participation au projet pilote triennal de l'École de la fonction publique du Canada (financé en vertu de la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013*), c'est-à-dire en partageant des outils et des produits de formation linguistique en ligne avec des universités canadiennes choisies. Cette initiative renforce les partenariats entre le gouvernement fédéral et les universités canadiennes, ce qui permet aux étudiants de mieux comprendre les avantages de la dualité linguistique au Canada, et appuie le renouvellement de la fonction publique en générant un plus grand nombre de diplômés capables de satisfaire aux exigences de la fonction publique fédérale en matière de langues officielles. Le projet pilote, qui a commencé au cours de l'hiver 2011, est déjà bien avancé puisque 10 universités et plus de 200 étudiants y participent.

2.2 Le Commissariat a encouragé les conseils fédéraux régionaux de l'ensemble du pays à promouvoir la dualité linguistique comme valeur au sein de la fonction publique et a organisé des activités dans le cadre d'une Journée de la dualité linguistique annuelle.

Le Commissariat :

- a tenu des réunions régulières avec des conseils fédéraux régionaux et des comités des langues officielles en vue de sensibiliser les gestionnaires régionaux à leur rôle de leaders dans l'instauration d'un environnement de travail propice à l'usage des deux langues officielles.
- Le bureau régional du Commissariat de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, des Territoires du Nord-Ouest, du Yukon et du Nunavut a travaillé de concert avec le Conseil fédéral de l'Alberta pour offrir un symposium de trois jours, à Edmonton, auquel 800 délégués ont participé. Intitulé « AFFECTS – Connect, learn and lead » (Avoir une incidence – Tisser des liens, apprendre et diriger), l'événement ciblait les gestionnaires fédéraux du Nord et de l'Ouest du Canada et visait à appuyer leur perfectionnement professionnel.
- À titre de membre du comité exécutif du Conseil fédéral du Pacifique, le Commissariat a collaboré à l'élaboration d'un guide de référence destiné aux conseillers en langues officielles dans les institutions fédérales de la Colombie-Britannique. Le guide aidera les conseillers à comprendre leurs rôles et à mieux atteindre les objectifs ainsi qu'à appliquer les politiques dans le cadre de leurs fonctions.
- Le représentant régional de l'Ontario du Commissariat a participé à la séance de réflexion sur la planification stratégique du Conseil fédéral de l'Ontario et a réussi à inclure les « langues officielles » dans deux des quatre priorités, particulièrement en ce qui concerne le renouvellement de la fonction publique et l'excellence en gestion. Le Conseil s'est également engagé à continuer de financer et de coordonner les cours de maintien de l'acquis en français qui sont offerts aux employés du gouvernement fédéral aux niveaux B et C, à Toronto, Downsview, Burlington, Hamilton et Kingston. Le Conseil fera des démarches auprès de l'École de la fonction publique du Canada pour qu'elle élabore un programme pilote en vue de fournir ces séances par téléconférence à un plus grand nombre d'employés dans l'ensemble de la province.



- Des représentants du bureau régional du Québec ont travaillé en collaboration avec le Conseil fédéral du Québec et ses différents comités et réseaux (notamment le renouvellement de la fonction publique, la diversité et les langues officielles) afin de favoriser le leadership à l'égard de la dualité linguistique au sein de la fonction publique fédérale du Québec. Les représentants régionaux ont également veillé à ce que les langues officielles soient une priorité pour le Conseil au moment d'élaborer son plan stratégique. Par exemple, le Conseil a fait preuve d'un leadership exemplaire en organisant des activités visant à souligner la Journée de la dualité linguistique dans la région du Québec.
  - a travaillé de concert avec le Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick à l'organisation d'un événement soulignant le cinquième anniversaire des modifications de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* dans le cadre de la Semaine des langues officielles de 2011. Le Conseil a réuni des représentants de 30 institutions fédérales et de 29 organisations communautaires en vue de discuter de problèmes liés à la mise en œuvre de la partie VII. Intitulée *En dialogue avec la communauté*, la discussion a non seulement sensibilisé les fonctionnaires à l'importance de la partie VII, mais a vraiment lancé le dialogue et aidé à créer des liens entre les fonctionnaires du gouvernement fédéral et les représentants des communautés qu'ils servent. Le Commissariat a encouragé la participation des institutions fédérales, de même que le dialogue ouvert avec la communauté et la prise de mesures concrètes relativement à la partie VII. Un représentant du Commissariat s'est également adressé à l'assemblée et a présenté les principes de mise en œuvre du commissaire ayant trait à la partie VII pour aider le gouvernement fédéral à mieux comprendre la signification des « mesures positives ». Ces principes se résument de la façon suivante : une approche proactive et systématique et un traitement ciblé (le « réflexe » de la partie VII), une participation active de tous les Canadiens et Canadiennes et un processus d'amélioration constante des politiques et des programmes en fonction de la partie VII. Ces principes ont été abordés dans le Rapport annuel 2006-2007 du commissaire.
  - a collaboré avec l'École de la fonction publique du Canada en juin 2010 pour élaborer un exposé qui ciblait les gestionnaires en communication des institutions fédérales qui siègent au Conseil fédéral du Manitoba. On a demandé au Commissariat d'expliquer les obligations des institutions fédérales en matière de communications aux termes de la *Loi*, notamment celles qui sont liées à la publicité, aux événements spéciaux, aux communiqués de presse et aux documents d'information.
- 2.3 Le Commissariat a continué d'agir comme bâtisseur de ponts entre le gouvernement fédéral et les autres ordres de gouvernement, ainsi que les administrations locales et les communautés de langue officielle en situation minoritaire, de sorte que les politiques publiques reflètent mieux la dualité linguistique du Canada.
- Le commissaire :
- a continué de surveiller la mise en œuvre du jugement de la Cour suprême des Territoires du Nord-Ouest qui exigeait la création d'un comité de consultation et de coopération regroupant des représentants du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest et de la Fédération franco-ténoise afin qu'ils discutent de l'ébauche, de l'application, de

l'administration et de la promotion d'un plan global de mise en œuvre en vue d'orienter les communications et les services en vertu de la *Loi sur les langues officielles* des Territoires du Nord-Ouest dans toutes les institutions gouvernementales.

- a rencontré le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, de même que des représentants de l'Université de Moncton, des dignitaires, des dirigeants et des universitaires à l'occasion d'une conférence en l'honneur de l'ancien juge de la Cour suprême du Canada, Michel Bastarache.
- a rencontré le premier ministre du Manitoba, Greg Selinger, afin de discuter de questions d'immigration et de services harmonisés relatifs à la langue de travail.

**Le Commissariat :**

- a continué de nouer des liens avec des représentants des administrations municipales en participant aux assemblées générales annuelles de 2010 de l'Association française des municipalités de l'Ontario et de l'Association francophone des municipalités du Nouveau-Brunswick, tout en soulignant le rôle important que jouent les municipalités dans la promotion de la dualité linguistique et le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

<p><b>Priorité 3 :</b> Appuyer les communautés de langue officielle en situation minoritaire afin de favoriser leur développement et leur épanouissement.</p>	<p><b>Type<sup>1</sup> :</b> engagement préalable</p>	<p><b>Résultat stratégique :</b> Les droits des Canadiennes et des Canadiens, en vertu de la <i>Loi sur les langues officielles</i>, sont protégés et les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la <i>Loi</i> respectent ces droits, et la dualité linguistique est favorisée dans la société canadienne.</p>
---	---	--

**État : Entièrement atteinte**

3.1 Le Commissariat a contribué à une meilleure compréhension de la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi* dans le cadre du cinquième anniversaire des modifications à la *Loi* et a incité le gouvernement à poursuivre un dialogue constructif avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire.

**Le commissaire :**

- à sa demande ainsi que celle des responsables des programmes d'appui aux langues officielles de Patrimoine canadien, l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques a mené une étude approfondie sur les communautés francophones du Nord. Elle s'intitule *La francophonie boréale : La vitalité des communautés francophones dans les territoires* (sommaire d'une étude menée par l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques). L'étude avait un double objectif : il s'agissait, dans un premier temps, de déterminer les facteurs qui favorisent ou entravent l'épanouissement des communautés francophones et, ensuite, de proposer des mesures qui pourraient orienter

les organismes territoriaux et fédéraux, ainsi que les organisations communautaires, afin d'appuyer cet épanouissement. La communauté francophone du Yukon a organisé un exposé sur l'étude à l'assemblée générale annuelle de l'Association franco-yukonnaise.

- a publié une étude ayant pour titre *Les indicateurs de vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire : trois communautés francophones de l'Ouest canadien*. Elle comporte trois volets : *Les communautés francophones de la Saskatchewan en milieu rural* (février 2010); *La communauté francophone de la Colombie-Britannique* (avril 2010); et *La communauté francophone de Calgary* (avril 2010). Ces volets font partie d'un projet d'action et de recherche pluriannuel permettant de mieux comprendre les aspects pratiques de l'évaluation de la vitalité communautaire.

Le Commissariat :

- a organisé un groupe de discussion sur la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi*, de concert avec un éventail d'intervenants du gouvernement fédéral et des communautés, notamment la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, le Quebec Community Groups Network, Patrimoine canadien et le Conseil du Réseau de champions des langues officielles. Environ 100 représentants d'institutions fédérales et de communautés de langue officielle en situation minoritaire ont participé au groupe de discussion de mars 2011, à Ottawa, où les participants ont été informés des réussites et des difficultés que chacun a connues en ce qui a trait à la mise en œuvre et ont acquis une meilleure compréhension des problèmes liés à cette partie de la *Loi sur les langues officielles* du Canada.
- a élaboré une stratégie pour intervenir auprès de l'Agence fédérale de développement économique pour le sud de l'Ontario afin de la sensibiliser à ses obligations relatives à la partie VII.
- a continué de surveiller et de recueillir de l'information sur les réussites, les défis et les questions liés à la mise en œuvre de la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013*, et ce, en engageant des dialogues officiels avec Patrimoine canadien et Industrie Canada, ainsi que des discussions officielles avec d'autres partenaires du gouvernement fédéral. Le Commissariat a également participé à différents comités de mise en œuvre, comme le Comité directeur de Citoyenneté et Immigration Canada – Communautés francophones en situation minoritaire et le Comité interministériel de recherche sur le développement économique communautaire.

3.2 Le Commissariat est intervenu devant les tribunaux afin de veiller à ce que la *Loi* et les dispositions de la *Charte canadienne des droits et libertés* concernant les langues officielles soient respectées et de garantir une interprétation cohérente des droits linguistiques qui est compatible avec le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire du pays.

Le commissaire :

- a engagé une procédure judiciaire contre CBC/Radio-Canada pour faire reconnaître son autorité afin d'enquêter sur des plaintes concernant les obligations de cet organisme en vertu de la *Loi*. Le commissaire demande également au tribunal d'ordonner à CBC/Radio-Canada de satisfaire à ses obligations aux termes de la partie VII de la *Loi* lorsque la

société prend des décisions susceptibles d'affecter négativement une communauté de langue officielle en situation minoritaire.

- est intervenu devant la Cour fédérale dans l'affaire *Thibodeau c. Air Canada*. En raison de l'importance des questions soulevées dans cette affaire, notamment en ce qui a trait à la portée des obligations d'Air Canada et à la nature systémique des manquements allégués, le commissaire a obtenu le statut d'intervenant devant la Cour fédérale le 11 juin 2010. La cause a été entendue par la Cour fédérale en mars 2011.

<b>Priorité 4 : Renforcer la capacité organisationnelle en mettant en application des principes et des pratiques de saine gestion, à l'appui des priorités organisationnelles.</b>	<b>Type<sup>1</sup> : engagement préalable</b>	<b>Résultat stratégique :</b> Les droits des Canadiennes et des Canadiens, en vertu de la <i>Loi sur les langues officielles</i> , sont protégés et les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la <i>Loi</i> respectent ces droits, et la dualité linguistique est favorisée dans la société canadienne.
<p><b>État : Entièrement atteinte</b></p> <p>4.1 Le Commissariat a mis à jour ses mécanismes de gouvernance afin de fournir un cadre de responsabilisation qui reconnaît son statut indépendant.</p> <p>Le Commissariat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a terminé un examen horizontal des services votés, examen qui avait pour objectif de déterminer si l'organisation disposait de suffisamment de ressources financières et humaines pour exécuter son mandat au cours des cinq années à venir. Cet examen a permis aux cadres supérieurs du Commissariat d'avoir une compréhension commune des besoins de l'organisation en matière de ressources dans les années qui viennent et de déterminer des solutions de rechange pour satisfaire à ces besoins grâce à un remaniement et à l'amélioration de l'efficacité. On a déterminé que le Commissariat n'avait pas la capacité de financer les investissements nécessaires en gestion de l'information/technologies de l'information (GI/TI). L'examen des services votés a également fait la lumière sur plusieurs lacunes importantes dans la gestion du flot des travaux et dans le processus de suivi de la Direction générale de l'assurance de la conformité (DGAC), ce qui nuisait à sa capacité de satisfaire pleinement aux normes de service et qui pouvait contribuer à l'accumulation de dossiers en arrérage. En 2010-2011, la DGAC a commencé à travailler à un système provisoire pour effectuer le suivi, la surveillance du flot des travaux et faire rapport dans l'attente d'une décision sur une présentation au Conseil du Trésor, dans laquelle le Commissariat demande des fonds additionnels pour mettre à jour les systèmes de GI/TI et l'infrastructure. En 2011-2012, le Commissariat continuera de travailler de concert avec les représentants du Secrétariat du Conseil du Trésor afin d'obtenir le financement ponctuel requis pour régler ces insuffisances critiques.</li> </ul>		



- a donné suite aux recommandations de la vérification interne menée en 2009-2010 sur la gouvernance de la GI/TI; a mis à jour le mandat du Comité consultatif sur la GI/TI; a revu le plan stratégique sur la GI/TI; et a élaboré des lignes directrices en vue d'améliorer la gestion des courriels et la gestion de projet.
- a effectué une vérification interne des pratiques de planification intégrée. D'après les observations préliminaires et la portée générale de la vérification, le Commissariat doit mettre au point certaines de ses pratiques en ce qui a trait au bien-fondé, à l'efficacité et à la rigueur de son processus de planification intégrée. Au début de 2011-2012, la direction préparera un plan d'action pour donner suite aux recommandations de la vérification.
- a donné suite aux recommandations de la vérification interne menée en 2008-2009 sur les pratiques de gestion des ressources humaines. Par conséquent, on a amélioré le processus d'évaluation du rendement; lancé des plans de relève des cadres supérieurs, cadres qui relèvent du commissaire; élaboré des outils de gouvernance dans le secteur du programme de mesure du rendement et des lignes directrices ainsi que des procédures relatives aux entrevues de fin d'emploi; et examiné le programme de fierté et de reconnaissance. En outre, en réaction à certaines recommandations de la vérification interne, on a intégré des mesures dans le plan stratégique de gestion des ressources humaines pluriannuel présenté ci-dessous, à la section 4.2.
- a renforcé son processus décisionnel en ajoutant à sa structure de gouvernance les comités consultatifs récemment créés (gestion des ressources humaines et GI/TI) et en mettant à jour ses instruments de délégation dans les domaines des ressources humaines et des finances.

#### 4.2 Le Commissariat a mis à jour son plan stratégique de gestion des ressources humaines pluriannuel (PSGRH).

##### Le Commissariat :

- a travaillé en collaboration avec le Comité consultatif sur les ressources humaines afin de cerner trois priorités générales : 1) l'infrastructure; 2) la gestion efficace de l'effectif; et 3) un milieu de travail habilitant. Ces priorités sont présentées dans le plan stratégique de gestion des ressources humaines pour 2010-2013.
- a réorganisé l'approche de son plan stratégique de gestion des ressources humaines pour tenir compte des priorités gouvernementales annoncées en 2010 et des ressources dont dispose le Commissariat.
- a continué de mettre en œuvre le plan d'action organisationnel élaboré en réaction aux résultats du Sondage de 2008 auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF). Le plan d'action comprend des mesures visant à appuyer une saine culture en milieu de travail où le harcèlement et la discrimination n'ont pas leur place, et à régler les problèmes liés à la charge de travail. Le plan d'action découlant du SAFF a été intégré au processus de planification opérationnelle du Commissariat en 2011-2012.

- a continué d'augmenter la représentation des minorités visibles au sein de son effectif, représentation qui est passée de 6,2 à 7,8 % au cours de la période visée par ce rapport. Dans le PSGRH, le plan pluriannuel pour l'équité en matière d'emploi est une priorité.
- En réaction à la vérification d'entités menée par la Commission de la fonction publique du Canada, des stratégies de dotation organisationnelles ont été intégrées au PSGRH, ce qui permet au Commissariat de satisfaire davantage aux exigences en matière de planification et de déclaration.

## Analyse du risque

Le contexte stratégique et l'environnement de travail du Commissariat se caractérisent par des risques internes et externes qui influent sur le choix des priorités de l'organisation et qui touchent ses plans et son rendement. La présente section contient une brève description de cet environnement particulier, plus précisément des quatre principaux risques auxquels fait face le Commissariat.

### *Facteurs externes*

#### **1) Perception selon laquelle la *Loi sur les langues officielles* est devenue moins importante ou moins pertinente ces dernières années**

Pour traiter cette question, le Commissariat a pris, en 2008-2009, l'initiative d'un processus de renouvellement de son rôle d'ombudsman afin de mieux influencer sur les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* à l'aide de mesures préventives et correctives concrètes. En se penchant sur les questions systémiques de conformité et en améliorant de manière continue le rendement des institutions en matière de langues officielles, le Commissariat investit les efforts nécessaires à l'atteinte de meilleurs résultats qui profiteront aux Canadiens et aux Canadiennes. Ces efforts se sont poursuivis en 2010-2011.

Le Commissariat collabore de près avec les groupes intéressés, y compris les communautés de langue officielle en situation minoritaire et les parlementaires, pour s'assurer de comprendre intégralement leurs perceptions, leurs attentes et leurs besoins actuels. Il a continué à travailler en étroite collaboration avec les parlementaires pour s'assurer que son rôle et son mandat sont bien compris. Le Commissariat a continué de surveiller étroitement toute mesure législative ou toute contestation judiciaire se rapportant à son mandat. Le Commissariat a continué de promouvoir la connaissance et le respect des deux langues officielles du Canada comme des éléments importants du leadership au sein des institutions fédérales. Un solide leadership entraîne une meilleure conformité. De surcroît, le commissaire continue à agir comme bâtisseur de ponts entre les communautés de langue officielle en situation minoritaire et les institutions fédérales, tout en travaillant avec les autres ordres de gouvernement (provinciaux et territoriaux) ainsi qu'avec les administrations municipales, pour être certain que l'on porte une attention appropriée aux langues officielles dans la formulation des politiques et des programmes.

Enfin, des représentants régionaux ont assuré la liaison entre le Commissariat et les citoyens canadiens dans leurs régions respectives. Ils ont déployé des efforts continus pour sensibiliser les communautés locales, le grand public et les institutions fédérales. Ils ont assuré une surveillance et une analyse continues de l'environnement, ce qui leur a permis de déterminer de nouveaux enjeux.

## **2) Indépendance du Commissariat par rapport au gouvernement du Canada**

Pour réaliser son mandat, le Commissariat doit maintenir son indépendance afin d'offrir des conseils et des renseignements impartiaux au Parlement. Des progrès importants ont été faits à la suite de la décision de 2009 du Conseil du Trésor relative à l'applicabilité de ses politiques aux agents du Parlement. Cependant, les questions ne sont pas toutes résolues, et une vigilance doit continuer de s'exercer pour que le gouvernement fédéral tienne compte du statut d'indépendance des agents du Parlement.

### *Facteurs internes*

## **3) Capacité organisationnelle du Commissariat**

Comme organisme, le Commissariat doit composer avec des ressources financières insuffisantes pour remplir son mandat et produire des résultats ainsi qu'avec le défi particulier de recruter du personnel possédant des compétences spécialisées, au moment où de nombreux départs à la retraite surviennent à tous les échelons organisationnels. Le Commissariat a continué à actualiser son plan stratégique de gestion des ressources humaines pour être en mesure de bâtir, de renforcer et de soutenir son effectif en fonction des changements de l'environnement. Comme nous l'avons déjà mentionné dans le présent rapport, à la priorité 4, le Commissariat a entrepris un examen des services votés afin de déterminer s'il avait suffisamment de ressources financières et humaines pour exécuter son mandat au cours des cinq années à venir. En 2011-2012, on met en œuvre un plan d'action en réaction aux conclusions de l'examen.

## **4) Gestion de l'information**

L'expertise, l'expérience et la capacité liées à la gestion de l'information et à la technologie de l'information (GI/TI) font l'objet de préoccupations importantes, surtout compte tenu de la nécessité de remplir des responsabilités accrues et de satisfaire aux besoins actuels et futurs du Commissariat. Une analyse des lacunes en matière de GI/TI est terminée et révèle un écart considérable entre la capacité actuelle de gestion de l'information et des produits et services technologiques du Commissariat ainsi que les exigences opérationnelles de ce dernier. Étant donné l'absence de soutien et de garanties pour la plateforme technique, le matériel et les logiciels actuels risquent sérieusement de défaillir. En ce qui concerne l'exécution de ses programmes, la capacité du Commissariat est compromise. Le récent examen des services votés confirme que le Commissariat ne peut pas financer cet investissement à l'interne. Par conséquent, le Commissariat demande du financement au Conseil du Trésor et, si la demande est approuvée, il pourra continuer de mettre en œuvre son plan stratégique quinquennal en matière de GI/TI en 2011-2012.



## Sommaire du rendement

### Ressources financières pour 2010-2011 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues <sup>2</sup>	Total des autorisations <sup>3</sup>	Dépenses réelles <sup>4</sup>
20 615	22 047	21 478

### Ressources humaines pour 2010-2011 (équivalents temps plein – ETP)

Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
177,5	162,6	14,9

En 2010-2011, le total des autorisations accordées au Commissariat par le Parlement s'élevait à 22 millions de dollars : 20,6 millions de dollars provenant du Budget principal des dépenses et 1,4 million de dollars du Budget supplémentaire des dépenses pour des règlements de conventions collectives, des indemnités de départ et des congés parentaux. Les dépenses réelles du Commissariat en 2010-2011 totalisaient 21,5 millions de dollars, soit 0,5 million de dollars de moins que le total des autorisations. Le montant inutilisé représente ce qui a été reporté à 2011-2012 et qui est attribuable à une saine gestion des dépenses.

Les ETP prévus reflètent l'affectation, par le Commissariat, du total des autorisations pour les ressources humaines dont les détails figurent à la section II du présent rapport. Les ETP réels représentent 92 % des ETP prévus. La diminution de 14,9 ETP est principalement liée à l'attrition, puisque les employés qui partent ne sont pas systématiquement remplacés. Le Commissariat n'a pas pu utiliser la totalité de ses ETP autorisés en raison d'une insuffisance de financement destiné aux salaires.

<sup>2</sup> Dépenses prévues : représentent une estimation du montant que l'on prévoyait dépenser au cours de l'exercice au moment de la préparation du Rapport sur les plans et les priorités.

<sup>3</sup> Total des autorisations : comprend le Budget principal des dépenses pour l'exercice ainsi que les fonds additionnels alloués par le Parlement au cours de l'exercice.

<sup>4</sup> Dépenses réelles : représentent les dépenses de trésorerie et les acquisitions de biens, par exemple les immobilisations corporelles faites au cours de l'exercice et non les frais n'affectant pas l'encaisse engagés durant l'année, selon les états financiers (c.-à-d. les services fournis gratuitement par d'autres ministères).

### Résultat stratégique

Les droits des Canadiennes et des Canadiens, en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, sont protégés et les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* respectent ces droits, et la dualité linguistique est favorisée dans la société canadienne.

La fonction d'évaluation a été mise en œuvre en 2010-2011, et un plan d'évaluation triennal a été approuvé. La priorité est de mettre à jour le cadre de mesure du rendement. Les travaux ont commencé en 2010-2011 et prendront fin en 2011-2012.

La mise en œuvre de ce cadre, mentionnée dans le *Rapport ministériel sur le rendement 2009-2010* du Commissariat, et à nouveau dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2011-2012* du Commissariat, s'échelonne sur trois ans et tiendra compte de la capacité et des risques propres à l'organisation. Par conséquent, le Commissariat sera plus à même d'harmoniser ses exigences en matière de déclaration et de fixer des objectifs appropriés et significatifs en matière de rendement.

Le cadre de mesure du rendement doit également tenir compte de l'initiative de modernisation des processus opérationnels qui a débuté en 2010-2011 et du renouvellement des systèmes informatiques. En conséquence, les résultats attendus, les indicateurs de rendement et les stratégies de mesure du rendement exposés dans le présent rapport seront mis au point en vue d'élaborer et de valider des objectifs de rendement appropriés et significatifs d'ici 2011-2012.

Indicateurs de rendement	Objectifs	Rendement de 2010-2011
Mesure dans laquelle les recommandations (formulées dans le cadre des vérifications, des enquêtes et des rapports annuels) sont mises en œuvre, deux ans après avoir été présentées.	Suivi et analyse des réponses des institutions et des organismes fédéraux aux recommandations.	<p>Le message général du commissaire est que, pour assurer le statut égal du français et de l'anglais au Canada, les institutions fédérales doivent faire preuve de cohérence et de leadership. En servant le public tant en français qu'en anglais, en créant un milieu de travail où les employés se sentent à l'aise d'utiliser la langue officielle de leur choix et en appuyant le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire, les institutions fédérales renforcent chacune des composantes de la dualité linguistique. En 2010-2011, le Commissariat :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• a reçu 1 114 plaintes dont 981 étaient des plaintes recevables liées à la mise en œuvre de la <i>Loi sur les langues officielles</i>;</li><li>• a résolu 699 enquêtes se rapportant à des plaintes;</li><li>• a publié deux rapports de vérification et deux rapports de suivi;</li><li>• a mené une vérification et a entrepris une vérification;</li><li>• a rempli 13 bulletins de rendement; et</li><li>• a publié cinq études.</li></ul>

Fréquence à laquelle le Commissariat saisit les occasions de favoriser la dualité linguistique; répercussions de ces actions.	Surveillance et analyse de l'impact des activités de promotion choisies (y compris les discours, les symposiums et les séances d'information), des présentations aux comités parlementaires et des réunions avec les parlementaires.	<p>Favoriser la dualité linguistique dans la société canadienne signifie, entre autres, de renforcer l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et de promouvoir l'apprentissage du français et de l'anglais comme langues secondes chez les Canadiennes et les Canadiens.</p> <p>En 2010-2011, afin d'aider les Canadiennes et les Canadiens à accroître leur sentiment d'appartenance à l'autre langue officielle – même s'ils ne la parlent pas, le commissaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• s'est présenté quatre fois devant des comités parlementaires;</li> <li>• a prononcé 58 discours;</li> <li>• a été cité et a fait l'objet de mentions dans plus de 50 sources médiatiques; et</li> <li>• a participé à huit conférences-symposiums.</li> </ul>
---	--	---

Activité de programme	Dépenses réelles de 2009-2010 (en milliers de dollars)	2010-2011 <sup>5</sup> (en milliers de dollars)				Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	
Activité de programme 1 : Protection par l'assurance de la conformité	6 466	6 858	6 858	7 186	6 558	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et à l'écoute
Activité de programme 2 : Promotion par la politique et les communications	7 260	7 407	7 407	7 563	6 355	
Total	13 726	14 265	14 265	14 749	12 913	

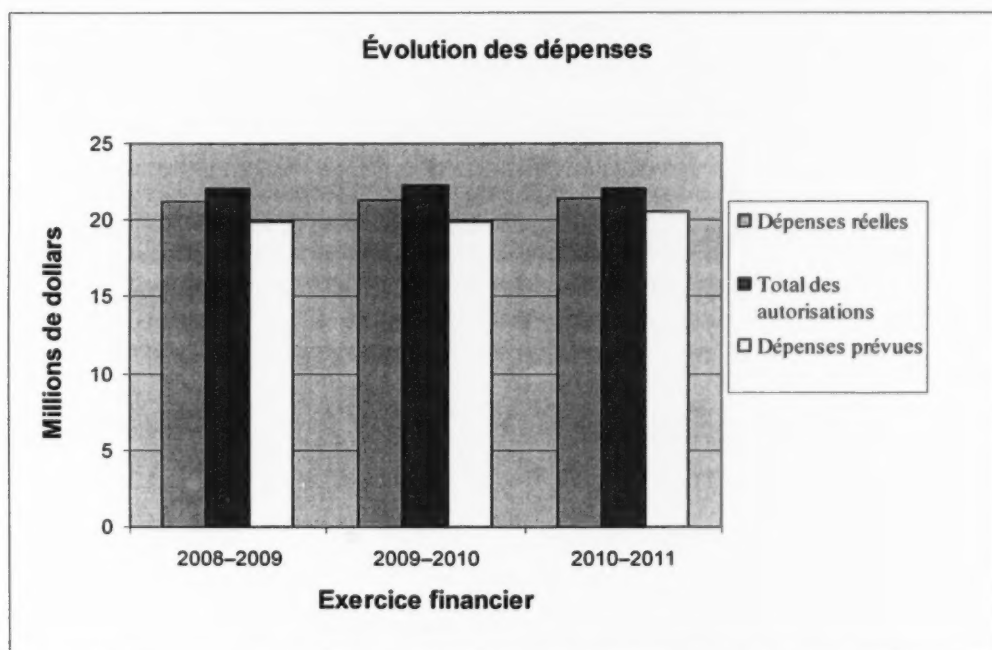
<sup>5</sup> Depuis le cycle des budgets des dépenses 2009-2010, les ressources de l'activité de programme 3, Services internes, sont présentées de façon distincte des autres activités de programme. Elles ne sont plus réparties parmi les activités de programme restantes, comme c'était le cas dans les budgets principaux des dépenses précédents. Cette mesure a une incidence sur la comparabilité des dépenses et de l'information liée aux ETP par activité de programme entre les divers exercices financiers.

Activité de programme	Dépenses réelles de 2009-2010 (en milliers de dollars)	2010-2011 <sup>5</sup> (en milliers de dollars)			
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Activité de programme 3 : Services internes	7 560	6 350	6 350	7 298	8 565

## Profil des dépenses

### Tendance en matière de dépenses de 2008-2009 à 2010-2011

Le tableau ci-dessous indique l'évolution des dépenses du Commissariat sur une période de trois ans.



### Budget des dépenses par crédit voté

Pour obtenir de l'information sur les crédits organisationnels et/ou les dépenses législatives du Commissariat, veuillez consulter les Comptes publics du Canada 2010-2011 (volume II).

## Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique

### Résultat stratégique

Les droits des Canadiennes et des Canadiens, en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, sont protégés et les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* respectent ces droits, et la dualité linguistique est favorisée dans la société canadienne.

### Activité de programme 1 : Protection par l'assurance de la conformité

Par cette activité de programme, le Commissariat aux langues officielles enquête sur les plaintes déposées par des citoyens qui croient que leurs droits linguistiques n'ont pas été respectés, évalue le respect de la *Loi sur les langues officielles* par les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* grâce à des mesures du rendement et à des vérifications, et intervient de manière proactive pour prévenir la non-conformité à la *Loi*. Le Commissariat peut aussi intervenir devant les tribunaux en cas de non-conformité à la *Loi sur les langues officielles*.

#### Ressources financières 2010-2011 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
6 858	7 186	6 558

#### Ressources humaines 2010-2011 (équivalents temps plein – ETP)

Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
68,0	59,6	8,4

En 2010-2011, 7,2 millions de dollars et 68 ETP ont été affectés à cette activité de programme. Les dépenses réelles étaient inférieures au montant affecté principalement en raison d'une diminution de personnel et d'une réduction des charges d'exploitation.

Les ETP prévus reflètent les ressources disponibles dans le cadre des autorisations totales. En 2010-2011, on a utilisé 59,6 ETP. Cela représente 88 % des 68 ETP prévus. La diminution de 8,4 ETP est liée à l'attrition puisque les employés qui partent ne sont pas systématiquement remplacés.



Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	État du rendement
Les Canadiennes et les Canadiens obtiennent des réponses pertinentes et en temps opportun à leurs plaintes et à leurs demandes d'intervention et de renseignements.	Pourcentage des réponses du Commissariat aux plaintes, aux demandes d'intervention et aux demandes de renseignements, fournies selon les normes de service.	Statistiques sur le délai d'intervention  (Pas en mesure d'évaluer le secteur des Enquêtes seulement. Le Commissariat examinera son cadre de mesure du rendement en 2011-2012.)	<p><b>Enquêtes</b></p> <p>Du 1<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011, le Commissariat a ouvert 1 177 dossiers. Parmi ceux-ci, cinq étaient liés à des enquêtes entreprises par le commissaire; 15 étaient des demandes d'intervention du commissaire; 43 étaient des demandes de renseignements se rapportant à des institutions assujetties à la <i>Loi</i>; et 1 114 étaient des plaintes. Parmi les 1 114 plaintes reçues, 981 étaient des plaintes recevables liées à la mise en œuvre de la <i>Loi sur les langues officielles</i>.</p> <p>Au cours de la période visée par le rapport, le Commissariat a réglé 699 plaintes dont 483 avaient été reçues avant le 1<sup>er</sup> avril 2010, et 216 au cours du présent exercice.</p> <p><b>Normes de service</b></p> <p>Parmi les dossiers de plaintes reçus entre avril 2010 et mars 2011, 82 % ont été traités par le Centre de réception des plaintes et envoyés à des enquêteurs dans les trois jours prescrits par la norme de service du Commissariat pour des enquêtes sur une plainte.</p> <p>La capacité du Centre de réception à respecter cette norme de service s'est grandement améliorée au cours de l'année visée par le rapport. Par exemple, en février et en mars 2011, il a respecté la norme de service pour 100 % et 97 % des dossiers de plainte, respectivement.</p>
	Qualité du processus d'enquête	Examen et analyse d'un échantillon de dossiers d'enquête	<p><b>Processus d'enquête</b></p> <p>Dans le cadre d'une évaluation du degré de complétude des dossiers papier d'enquêtes terminées, on a observé qu'ils étaient complets dans 85 % des cas. Ces dossiers vérifiés ne reflétaient pas toujours les dossiers électroniques; certains documents électroniques n'avaient pas été imprimés et versés au dossier. Bien que cela ne constitue pas un enjeu majeur, il</p>

			n'en demeure pas moins que cet exercice d'évaluation a permis au Commissariat de cibler les pratiques exemplaires en gestion de l'information dans le cadre de ces enquêtes.
Les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la <i>Loi sur les langues officielles</i> sont pleinement conscients de la mesure de leurs obligations en matière de conformité linguistique en vertu de la <i>Loi</i> et de ce qu'ils doivent faire afin de les respecter.	<p>Mesure dans laquelle les recommandations concernant les enquêtes, les vérifications et le rapport annuel sont mises en œuvre au cours des deux années suivant leur dépôt.</p> <p>Mesure dans laquelle les interventions ont entraîné des améliorations dans les pratiques relatives aux langues officielles, et ce, dans des institutions fédérales ciblées au cours des deux ans suivant ces interventions.</p> <p>(Suivi et analyse des pratiques en matière de langues officielles des institutions fédérales ciblées, à l'aide des rapports trimestriels à l'intention des institutions, des bulletins de rendement et de la correspondance liée aux interventions.)</p>	Suivi et analyse des réponses reçues des institutions et des organismes fédéraux aux recommandations des enquêtes; suivi des rapports de vérification et des dossiers.	<p><b>Mise en œuvre</b></p> <p>Dans le <u>Rapport annuel 2007-2008</u>, le commissaire a encouragé les institutions fédérales à faire preuve d'un leadership fort et efficace en ce qui a trait aux langues officielles. Il a formulé sept recommandations, qui visaient à améliorer la coordination par le gouvernement des efforts relatifs aux langues officielles ainsi que l'obtention de résultats concrets. Deux ans plus tard, le commissaire a demandé aux institutions fédérales de faire rapport sur la mise en œuvre de la Recommandation 7 et les mesures concrètes prises pour instaurer un environnement de travail plus propice à l'usage des deux langues officielles. Parmi les 126 institutions contactées, 117 ont fourni des réponses soulignant leurs activités liées aux améliorations en matière de langue de travail. Parmi celles-ci, 70 % décrivaient des mesures concrètes dont l'objectif était de donner suite à la recommandation du commissaire. En outre, 30 % des répondants ont indiqué avoir pris d'autres mesures liées à la langue de travail qui n'étaient pas directement liées à la Recommandation 7.</p> <p><b>Bulletins de rendement</b></p> <p>Des 16 institutions évaluées dans le cadre de l'exercice du bulletin de rendement 2009-2010, publié en 2010-2011, cinq institutions n'avaient pas mis en place de plan d'action en matière de langues officielles. À la suite de l'évaluation, toutes ces institutions ont approuvé et mis en place un plan d'action. De plus, ces 16 institutions ont été appelées à comparaître devant le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes.</p>



		<p><b>Vérifications</b></p> <p>En octobre 2008, la <u>Vérification de la prestation des services météorologiques et environnementaux bilingues sur le réseau téléphonique automatisé d'Environnement Canada</u> comprenait huit recommandations. Un suivi a été effectué en octobre 2010. À ce moment-là, quatre des huit recommandations avaient été mises en œuvre, soit entièrement, soit de façon satisfaisante. Les quatre autres recommandations étaient partiellement mises en œuvre.</p> <p>Comme on peut le lire à la section I du présent rapport, un suivi de la <u>vérification de 2006</u> a été publié concernant la langue de travail au Quartier général du ministère de la Défense nationale (MDN) afin d'évaluer l'application des <u>12 recommandations</u> et de mesurer le progrès réalisé par l'institution. Dans l'ensemble, le MDN a fait des progrès, et les mesures présentées dans le rapport d'étape sont prometteuses.</p> <p>En 2010-2011, le Commissariat a entrepris un examen de l'assurance de la qualité de son processus de vérification externe afin de dégager les forces et les secteurs à améliorer dans sa pratique professionnelle de vérification. L'examen révèle que, dans une grande mesure, les vérifications sont conformes à la politique de vérification externe. Mais nous avons aussi signalé plusieurs domaines qui peuvent être améliorés pour accroître l'efficacité et l'efficacité de la politique et des procédures de vérification externe du Commissariat. En 2010-2011, un plan d'action a été élaboré et des priorités établies. L'accent a été mis sur le fait de surveiller et de coordonner le processus de vérification; de veiller à la responsabilisation; et d'examiner et d'approuver les documents de travail. Le travail se poursuit en 2011-2012 relativement au questionnaire sur la satisfaction après la vérification, à l'approche progressive à l'égard des suivis de vérification et à l'amélioration de la</p>
--	--	--

			collaboration avec les institutions en vue de veiller à ce que les recommandations liées à la vérification puissent être mises en œuvre et le soient en temps opportun.
--	--	--	---

## Sommaire et analyse du rendement

Le Commissariat a réglé 699 plaintes recevables dont une majorité (483) provenait de l'arrérage : une problématique pour laquelle il a pris des mesures spécifiques en mettant sur pied, entre autres, des opérations trimestrielles éclair. Ce faisant, le Commissariat aspire être en meilleure position pour que les Canadiens et les Canadiennes reçoivent en temps opportun, des réponses à leurs plaintes, à leurs demandes d'intervention et de renseignements. Le Commissariat a mis l'accent sur l'atteinte des normes quant au traitement initial de la réception des plaintes ainsi que sur la mesure de la qualité des dossiers d'enquêtes. Il a déployé des efforts afin de commencer le processus d'établissement de normes de service plus exhaustives et mesurables selon les ressources dont il dispose. Le travail se poursuivra en 2011-2012. Il y a également eu un effort particulier de formation des analystes sur les processus d'enquêtes afin de s'assurer d'une bonne compréhension des pratiques et des méthodes ainsi que d'une application uniforme au sein de la Direction générale de l'assurance de la conformité. Malheureusement, la plateforme technique actuelle se compose d'applications et de technologies désuètes qui ne sont plus certifiées ni garanties par les fournisseurs. Les systèmes sont très fragiles et instables. Il est donc difficile de répondre aux nouveaux besoins de l'organisation en ce qui concerne les affaires.

Dans le cadre d'enquêtes ou d'interventions proactives, un travail soutenu a été fait auprès des institutions fédérales, et ce, à divers niveaux. Il va sans dire que l'approche préconisée intègre, dans la mesure du possible, une panoplie d'outils dont dispose le Commissariat (enquêtes, interventions, vérifications, bulletins de rendement, etc.) afin que les institutions fédérales connaissent mieux leurs obligations en matière de langues officielles et mettent sur pied des mesures pour s'y conformer.

Le processus de vérification du suivi renforce considérablement le message du commissaire aux institutions fédérales. Le fait que le Commissariat mène des vérifications de suivi sensibilise les institutions fédérales à leurs obligations même si les suivis mettent en lumière d'autres mesures nécessaires. Les vérifications de suivi valident également la mise en œuvre des recommandations du commissaire, en favorisant davantage la conformité proactive.

Comme on le remarque dans le volume II du Rapport annuel 2009-2010 du commissaire, ce dernier a produit des bulletins de rendement pour 16 institutions, ce qui leur a permis d'avoir une évaluation de leur conformité relativement à la *Loi sur les langues officielles*. Le processus des bulletins de rendement a certainement sensibilisé les institutions ciblées et amélioré les relations entre le Commissariat et celles-ci, ce qui, ultimement, a eu pour effet d'inciter ces organisations à satisfaire davantage à leurs obligations linguistiques. Le processus des bulletins de rendement a également aidé à sensibiliser les parlementaires quant à la conformité aux obligations en matière de langues officielles dans les institutions fédérales puisque des représentants de toutes les organisations figurant dans le Rapport annuel ont été invités à comparaître devant le Comité

permanent des langues officielles de la Chambre des communes pour parler des points soulevés dans ces bulletins de rendement.

### Leçons apprises

Afin d'aider les institutions fédérales et les autres organismes à mieux comprendre leurs obligations linguistiques, le Commissariat a misé sur une meilleure communication de la méthodologie utilisée dans ses activités (c.-à-d. l'utilisation de bulletins de rendement, de vérifications, de séances d'information sur le processus d'enquête auprès des parlementaires et des institutions fédérales). Visant à obtenir des institutions une pleine conformité quant à leurs obligations linguistiques, le Commissariat a amélioré ses processus d'enquête et a fait preuve de plus de transparence dans ses activités de mesure du rendement. Le Commissariat a travaillé étroitement avec les institutions et autres organisations à déterminer leurs enjeux linguistiques et leur a communiqué des pratiques exemplaires concernant le respect des droits linguistiques. De plus, les rencontres du commissaire avec certains sous-ministres lui ont permis de préciser leurs obligations en matière de langues officielles tout en communiquant clairement ses attentes.

### Activité de programme 2 : Promotion par la politique et les communications

Dans le cadre de cette activité de programme, le Commissariat aux langues officielles travaille avec les parlementaires, les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, les communautés de langue officielle et le public canadien à favoriser la dualité linguistique. Le Commissariat établit des liens entre les institutions fédérales, les communautés de langue officielle et les divers ordres de gouvernement pour les aider à mieux comprendre les besoins des communautés de langue officielle, l'importance du bilinguisme et la valeur du respect de la dualité linguistique au Canada. Afin de jouer son rôle d'agent de promotion, le Commissariat effectue des recherches et des études, entreprend des activités de sensibilisation du public et intervient auprès des hauts fonctionnaires fédéraux pour qu'ils introduisent un changement de culture afin de pleinement intégrer la dualité linguistique dans leurs organismes.

### Ressources financières 2010-2011 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
7 407	7 563	6 355

**Ressources humaines 2010-2011 (équivalents temps plein – ETP)**

Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
55,0	53,1	1,9

En 2010-2011, 7,6 millions de dollars et 55 ETP ont été affectés à cette activité de programme. Les dépenses réelles étaient inférieures au montant affecté principalement en raison d'une réduction du nombre de cadres et de la contribution aux réaffectations à l'interne.

Les ETP prévus reflètent les ressources disponibles dans le cadre des autorisations totales. En 2010-2011, on a utilisé 53,1 ETP. Cela représente 97 % des 55 ETP prévus.

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	État du rendement
Le Parlement obtient des conseils et des informations utiles concernant l'incidence sur les langues officielles des lois, des règlements et des politiques en constante évolution.	Répercussions des interventions du commissaire sur l'élaboration des lois, des règlements et des politiques en constante évolution.	Par le biais des présentations aux comités parlementaires et des observations faites aux parlementaires. Analyse de contenu : (i) rapports des comités parlementaires, transcriptions et Journaux des débats; (ii) comparaisons entre des avant-projets de loi et des projets de loi, afin de déterminer si les interventions du commissaire ont été prises en considération.	<b>Comparutions du commissaire au Parlement</b>  Le commissaire s'est présenté quatre fois devant des comités parlementaires sur les langues officielles pour aborder des questions comme le budget et les opérations du Commissariat, les volumes I et II de son Rapport annuel 2009-2010, le rapport sur les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver et l'étude du Sénat sur les collectivités anglophones du Québec.  Le volume II du Rapport annuel que le commissaire a présenté au Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes en novembre 2010 a particulièrement contribué à améliorer le rendement relatif aux langues officielles des institutions fédérales. Comme nous l'avons mentionné précédemment dans ce rapport, le Comité a invité les sous-ministres et les administrateurs généraux des institutions fédérales visées par le rapport à se présenter devant lui et à répondre à des questions sur les conclusions des bulletins de rendement et des mesures qu'ils ont prises pour régler des problèmes

		<p>systemiques au sein de leurs organisations.</p> <p><b>Air Canada</b></p> <p>Comme mentionné précédemment, le commissaire a comparu devant le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes pour discuter de questions de langue liées aux Jeux olympiques et paralympiques de 2010 à Vancouver. Durant cette comparution, la question d'Air Canada a été soulevée, et le commissaire a ensuite rencontré le ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités pour discuter de mesures législatives possibles concernant Air Canada. Le commissaire a exprimé ses préoccupations aux parlementaires à l'égard de la situation législative actuelle d'Air Canada et de la nécessité d'une nouvelle loi. Le commissaire a également recommandé, dans le volume II de son Rapport annuel 2009-2010, que le ministre des Transports dépose un nouveau projet de loi visant Air Canada et ses partenaires. Après le dépôt du Rapport annuel le 2 novembre 2010, l'honorable Chuck Strahl, ministre des Transports, a comparu devant le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes et a promis le dépôt d'un tel projet de loi.</p> <p><b>Bilinguisme des juges de la Cour suprême</b></p> <p>Le projet de loi C-232, qui a été déposé au Sénat le 13 avril 2010, stipule que tous les juges nommés à la Cour suprême du Canada doivent désormais être en mesure d'entendre des causes dans l'une ou l'autre des langues officielles dès leur nomination.</p> <p>Pour aider les parlementaires dans leur réflexion, le commissaire a comparu, en mai 2010, devant les comités permanents sur les langues officielles du</p>
--	--	---



			<p>Sénat et de la Chambre des communes pour exprimer son point de vue sur les répercussions de ce projet de loi sur les langues officielles en général et, plus particulièrement, sur l'accès à la justice dans les deux langues officielles devant ce tribunal de dernier recours.</p> <p><b>Communications avec le public et prestation de services</b></p> <p>Le projet de loi S-220, déposé le 9 juin 2010, vise à mettre à jour les dispositions de la <i>Loi sur les langues officielles</i> relatives aux communications avec le public et à la prestation de services à son intention pour qu'elles reflètent le contexte démographique, sociolinguistique, judiciaire et législatif actuel. Le commissaire a surveillé de près l'évolution du projet de loi au cours des débats entourant sa deuxième lecture au Sénat.</p>
<p>Le public, les communautés de langue officielle en situation minoritaire, les médias et les institutions et les autres organisations fédérales qui sont assujettis à la <i>Loi</i> ont accès à l'information et aux outils leur permettant de comprendre leurs droits et leurs obligations en matière de langues officielles ainsi que l'importance de la dualité linguistique au Canada.</p>	<p>Atteinte ou rétroaction du public, des communautés de langue officielle en situation minoritaire, des médias et de tous ceux et celles qui sont assujettis à la <i>Loi</i> en ce qui concerne l'information et les outils fournis ou mis à leur disposition par le Commissariat.</p>	<p>Surveillance et analyse de l'atteinte et de la rétroaction découlant d'interactions choisies auprès du public, des communautés de langue officielle en situation minoritaire, des médias et de tous ceux et celles qui sont assujettis à la <i>Loi</i>.</p> <p>Surveillance et analyse de l'atteinte ou de la rétroaction obtenue suivant la distribution de publications par le biais de statistiques sur la distribution par le téléchargement de publications ainsi que des kiosques du</p>	<p><b>Communication avec le public</b></p> <p>Cette année, le commissaire a prononcé 58 discours en public, participé à huit conférences et symposiums, y compris à titre de conférencier, a accordé de nombreuses entrevues médiatiques et organisé plusieurs réunions avec des ministres fédéraux et des hauts fonctionnaires en vue de promouvoir la dualité linguistique. Bon nombre de ces communications mettaient l'accent sur le rôle que la dualité linguistique joue pour favoriser le dialogue entre les Canadiennes et les Canadiens et le respect des droits des minorités linguistiques. Lors de ses apparitions en public, le commissaire a prononcé 11 discours de premier plan devant des auditoires de majorité linguistique, comptant environ 6 800 personnes. Une affirmation clé, souvent répétée dans ces discours, était combien la dualité linguistique intégrale est une valeur fondamentale au Canada.</p>

		<p>Commissariat à divers événements.</p> <p>Examen du volume et de la nature des demandes et de la correspondance avec le public.</p>	<p><b>Rapport annuel</b></p> <p>Le Commissariat a publié le <u>volume I</u> du Rapport annuel 2009-2010 en mai 2010, et le <u>volume II</u> en novembre 2010. Les premières réactions recueillies dans le cadre d'un sondage auprès du lectorat étaient positives, et les principaux messages ont été diffusés de façon efficace par les médias.</p> <p><b>Promotion et sensibilisation</b></p> <p>Selon les statistiques sur la correspondance pour l'exercice 2010-2011, le Commissariat a reçu 111 demandes d'information ne visant pas des institutions assujetties à la <i>Loi</i>. Elles ont toutes fait l'objet de réponses écrites.</p> <p>Le Commissariat a contribué à la production de la vidéo <u>Osez!/Dare!</u> qui présente des entrevues menées auprès de jeunes fonctionnaires qui parlent de la maîtrise des deux langues officielles. Le Commissariat a reçu le <u>Prix d'excellence de la fonction publique</u> dans la catégorie des langues officielles pour sa contribution à l'équipe Osez!/Dare! du Conseil du Réseau des champions des langues officielles. De nombreux employés de la fonction publique fédérale ont fait preuve d'excellence, de professionnalisme et de leadership en servant les Canadiennes et les Canadiens. Parmi les nombreux fonctionnaires sélectionnés, quelques-uns ont reçu le Prix des champions des langues officielles.</p> <p><b>Liaison avec les communautés de langue officielle</b></p> <p>Pour la toute première fois, les cinq commissaires linguistiques (Canada, Nunavut, Nouveau-Brunswick, Ontario et Territoires du Nord-Ouest) se sont réunis dans le cadre du Colloque international Langue et territoire qui a eu lieu en août 2010 à l'Université</p>
--	--	---	--



		<p>Laurentienne. Les cinq ombudsmans ont saisi l'occasion de s'informer mutuellement du statut de la dualité linguistique et des défis que présentent les langues officielles dans leurs territoires respectifs. Le commissaire Fraser a agi à titre de président d'honneur de la conférence et a participé à une discussion extraordinaire avec ses quatre homologues, discussion intitulée « <u>Les espaces linguistiques au Canada : perspective du commissaire aux langues officielles du Canada</u> ».</p> <p>Le commissaire a été invité à faire une rétrospective du dernier siècle portant sur la représentation politique des francophones en Ontario au cours des festivités soulignant le centenaire de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario, célébré à Ottawa, en octobre 2010. Près de 200 délégués représentant des organisations francophones ainsi que des administrations municipales et régionales de la province se sont réunis dans la capitale nationale pour trois jours de réflexion et de célébration. Le commissaire a également profité de l'occasion pour rencontrer le sous-ministre aux Affaires francophones de l'Ontario, afin de discuter des enjeux liés à la ville d'Ottawa et à l'enseignement postsecondaire en Ontario.</p> <p>Le commissaire était le conférencier à une cérémonie de remise des certificats de citoyenneté organisée conjointement par le bureau régional de Citoyenneté et Immigration Canada et le Commissariat. Cinquante-trois personnes, provenant de 18 pays, sont devenues citoyens canadiens et citoyennes canadiennes au cours de cette cérémonie qui a eu lieu au Centre Leonardo da Vinci, à Saint-Léonard, un quartier à prédominance italienne de Montréal. Pour le commissaire, c'était une occasion de parler de la dualité linguistique au Canada à un nouvel</p>
--	--	---

		<p>auditoire. Nous souhaitons que les valeurs associées à la dualité linguistique soient adoptées par ces nouveaux Canadiens et Canadiennes.</p> <p>Le commissaire a rencontré des élèves du secondaire du Conseil scolaire francophone de la Colombie-Britannique (Francophone School Board of British Columbia) pour discuter de façon informelle de son rôle, ainsi que des étudiants de l'Université Simon Fraser pour discuter de la recherche récente menée par le Commissariat sur l'épanouissement communautaire et l'apprentissage en langue seconde dans les universités canadiennes.</p> <p>Le représentant de la région du Québec du Commissariat a participé aux assemblées générales annuelles du Réseau communautaire de santé et de services sociaux et de la Megantic English-speaking Community Development Corporation. Le conseil d'administration a exprimé publiquement son appréciation au commissaire pour être intervenu auprès du sous-ministre fédéral de la Santé, en 2009, au sujet des retards liés au financement qui ont presque paralysé l'organisation et ses réseaux. Le conseil a également appuyé la recommandation qu'a faite le commissaire dans le volume I de son Rapport annuel 2009-2010 sur la signature et la mise en œuvre des ententes.</p> <p>Le représentant du commissaire dans la région de l'Atlantique a discuté avec de nombreux partenaires régionaux pour planifier des activités préalables à une conférence destinée aux minorités visibles et aux jeunes autochtones qui participent à des programmes de français langue seconde à Halifax, et ce, parallèlement à une conférence régionale intitulée « <i>Creating Bridges: Multiculturalism and Diversity in the 21st Century</i> », tenue en octobre 2010.</p>
--	--	--

		<p>À l'automne de 2010, le bureau régional de l'Ontario a lancé un projet pilote permettant au Commissariat de renforcer son rôle, sa visibilité et son influence dans les régions, et d'assurer une meilleure harmonie des priorités stratégiques des bureaux régionaux et de l'Administration centrale. Cela vise particulièrement les institutions fédérales qui servent le public voyageur, sensibilisent les communautés de langue officielle en situation majoritaire et appuient les communautés en situation minoritaire. Grâce au projet pilote, le Commissariat est intervenu auprès des comités organisateurs des Jeux panaméricains et parapanaméricains (Toronto) et des Jeux de la Francophonie canadienne (Sudbury), ainsi qu'auprès d'organisations comme le Conseil fédéral, plusieurs établissements d'enseignement postsecondaire et un aéroport du centre-ville. Le projet pilote se poursuivra en 2011-2012.</p> <p>Le Commissariat a participé au Congrès national de l'Association canadienne des professeurs d'immersion, qui s'est tenu à Moncton, en octobre 2010. Il a animé un atelier bien accueilli sur les outils à la disposition des professeurs de langue seconde. Près de 500 professeurs d'immersion de l'ensemble du pays ont assisté au Congrès, qui s'est révélé un franc succès.</p> <p>Le représentant régional du Commissariat pour la Saskatchewan a contribué au congrès annuel de la Fédération nationale des conseils scolaires francophones en faisant la promotion de différents outils et de différentes ressources à utiliser en classe.</p> <p>Dans le cadre de la Foire des ressources du Forum des enseignants et des enseignantes sur la démocratie parlementaire canadienne qui a eu lieu à l'automne 2010, le Commissariat a tenu</p>
--	--	---

		<p>un kiosque afin de promouvoir ses différents outils de communication auprès de professeurs d'histoire, d'immersion et de langue seconde.</p> <p>Le Commissariat a tenu un kiosque au 38<sup>e</sup> congrès annuel de la Société pour la promotion de l'enseignement de l'anglais langue seconde au Québec (SPEAQ) qui réunit des professeurs d'anglais langue seconde (ALS) des écoles primaires et secondaires de langue française du Québec. Plus de 1 000 délégués participent généralement à ce congrès annuel. Le thème de 2010 était <i>Reach, Teach and Inspire!</i> Ils ont apprécié les outils pédagogiques que le Commissariat a produits au fil des années et exprimé le désir d'avoir de nouveaux outils destinés aux élèves du primaire.</p> <p>Le 63<sup>e</sup> Congrès de l'Association canadienne d'éducation de langue française, qui a eu lieu à Charlottetown à l'automne 2010, était intitulé « <i>Notre identité culturelle en mouvement</i> ». Le représentant du Commissariat a dévoilé la toute nouvelle bannière de son organisme qui cible les enseignants et a fait la promotion de sa trousse de ressources pour la salle de classe.</p> <p>À la demande de la Division de la recherche et de la technologie du bureau régional de Montréal de l'Agence du revenu du Canada, des représentants du Commissariat ont fait un exposé devant 80 employés. L'exposé avait pour objectif de leur permettre de mieux comprendre leurs droits et obligations en tant que fonctionnaires qui travaillent dans une région bilingue pour des raisons se rapportant à la langue de travail.</p> <p>L'agent de liaison du Commissariat pour le Manitoba et la Saskatchewan a participé à la conférence annuelle de Ressources humaines et Développement des compétences Canada intitulée</p>
--	--	--

		<p>Implication active de la jeunesse innovatrice (IMAJIN), qui a eu lieu à Regina en janvier 2011. Le kiosque du Commissariat donnait une excellente occasion de nouer des liens avec Service Canada, ce qui lui a permis de communiquer des renseignements sur les langues officielles, notamment en diffusant des outils et des documents du Commissariat à de nouveaux et de jeunes employés.</p> <p>Le Commissariat a organisé un kiosque d'exposition pour la North Central Teacher's Convention qui a duré deux jours, à Edmonton, en février 2011. Près de 7 000 professeurs, de la maternelle à la 12<sup>e</sup> année, ont eu l'occasion de parler de façon informelle avec des représentants du Commissariat des deux langues officielles, des politiques linguistiques du Canada et du travail de cet organisme. Des outils pédagogiques, y compris des affiches, des trousseaux pour les professeurs et de nouveaux stylos correcteurs rouges Bonjour/Hello se trouvaient au kiosque.</p> <p>Le Commissariat a encouragé Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) à tenir compte des enjeux se rapportant aux parties IV, V, VI et VII de la <i>Loi sur les langues officielles</i> dans le cadre de la mise en œuvre de la modernisation de la paye et de l'établissement du Centre national de distribution de la paye à Miramichi au Nouveau-Brunswick. Les directeurs de projet de TPSGC ont montré qu'ils comprenaient bien les enjeux et ont déjà pris un certain nombre de mesures pour assurer une consultation approfondie et la création de relations de travail avec la communauté minoritaire francophone. Après cette réunion, TPSGC a affiché dans Publiservice deux postes de gestionnaires de niveau bilingue impératif CBC, au centre de Miramichi.</p> <p>Canadian Parents for French en Nouvelle-Écosse a organisé une journée</p>
--	--	--



			<p>d'exploration des carrières bilingues (Bilingual Career Exploration Day) à Dartmouth, ce qui a permis à 725 élèves en français langue seconde (FLS) provenant d'écoles de villes situées aussi loin que Pugwash de rencontrer des représentants du gouvernement, des universités ainsi que des employeurs du secteur privé afin de les encourager à entreprendre des carrières bilingues. Le représentant du Commissariat pour la région de l'Atlantique a animé quatre ateliers ciblant les jeunes et les enseignants. Les ateliers soulignaient la valeur de l'apprentissage du FLS et exploraient des possibilités au niveau postsecondaire.</p>
<p>La politique publique canadienne est influencée par la recherche et les analyses sur les questions en matière de droits linguistiques et de dualité linguistique.</p>	<p>Les intervenants publics clés ont eu accès à la recherche et aux analyses du Commissariat, et les ont prises en considération lors de l'élaboration de politiques.</p>	<p>Suivi de la rétroaction des principaux intervenants et analyse de contenu d'une sélection de recommandations d'études et de lettres officielles destinées à des représentants du gouvernement pour voir leur incidence sur les politiques du gouvernement.</p>	<p><b>Recherche et études</b></p> <p>Le Commissariat a également cherché à préciser sa position organisationnelle à l'égard de l'utilisation des médias sociaux dans les institutions fédérales et de son incidence sur la langue de travail et les services au public.</p> <p>Comme il est mentionné à la section I du présent rapport, la publication d'études en 2010-2011 : les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver; un guide visant à promouvoir la dualité linguistique durant d'importants événements sportifs au Canada; le profil de compétences en leadership relativement aux langues officielles, et l'outil d'auto-évaluation en ligne pour les gestionnaires; l'étude sur les communautés francophones du Nord; et les indicateurs de vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire de l'Ouest du Canada, ont tous contribué à sensibiliser davantage les Canadiennes et les Canadiens aux avantages de la dualité linguistique.</p>

## Sommaire et analyse du rendement

Le commissaire, avec l'appui de son personnel, a continué de travailler avec les parlementaires, les institutions fédérales et d'autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, des communautés de langue officielle et le public canadien à promouvoir la dualité linguistique et l'importance du bilinguisme.

Le Commissariat a réalisé de la recherche, des études et des activités de sensibilisation du public et est intervenu auprès de hauts fonctionnaires fédéraux afin d'aider à intégrer pleinement la dualité linguistique dans leurs organismes.

Des conférences, des symposiums et le fait de prononcer 58 discours à l'intention du public canadien ont donné au commissaire l'occasion de mettre l'accent sur le rôle que joue la dualité linguistique comme valeur fondamentale au Canada, en favorisant le dialogue entre les Canadiennes et les Canadiens.

Un des points saillants fut le Colloque international Langue et territoire, qui a réuni les cinq commissaires linguistiques (Canada, Nouveau-Brunswick, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut, Ontario). Les cinq commissaires ont demandé aux gouvernements fédéral et provinciaux d'assurer l'épanouissement des langues officielles et des communautés linguistiques en situation minoritaire. Ils estiment que la diversité linguistique et culturelle enrichit tous les peuples et devrait être promue et respectée davantage, particulièrement en cette ère de mondialisation.

Un contact direct avec le public est toujours une expérience enrichissante pour le commissaire et son personnel, particulièrement dans les régions. Le Commissariat a tenu des kiosques à des événements nationaux et régionaux pour expliquer la dualité linguistique du Canada, les politiques et le rôle que joue le commissaire relativement à la supervision de la mise en œuvre complète de la *Loi sur les langues officielles*, protégeant ainsi les droits linguistiques des Canadiennes et des Canadiens et favorisant la dualité linguistique et le bilinguisme au Canada. Le fait de sensibiliser les Canadiennes et les Canadiens, particulièrement les jeunes du niveau postsecondaire, à l'importance et à la valeur de la dualité linguistique revêt un intérêt particulier pour le commissaire. Les jeunes Canadiens et Canadiennes ont la responsabilité de préparer l'avenir de la dualité linguistique au Canada.

Le commissaire a continué à travailler avec des représentants d'administrations municipales et a réitéré l'importance du rôle qu'elles jouent dans la promotion de la dualité linguistique et le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. La création de ponts entre le gouvernement fédéral et d'autres ordres de gouvernement et les communautés de langue officielle en situation minoritaire est essentielle pour que les politiques publiques reflètent mieux la dualité linguistique du Canada.

Enfin, le commissaire a continué de surveiller les efforts que déploie le gouvernement afin d'accroître l'épanouissement des minorités linguistiques francophones et anglophones du Canada et d'appuyer et de favoriser leur développement, ainsi que de promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

## Leçons apprises

En 2010-2011, le Commissariat a commandé un projet pour consulter les personnes qui ont reçu le Rapport annuel 2009-2010 afin de recueillir les perceptions des lecteurs; d'examiner la pertinence, l'utilité et l'utilisation du rapport annuel; et de tirer des enseignements aux fins des rapports à venir. À la lumière des résultats du processus de consultation, le Commissariat a la confirmation que cette publication est utile et crédible et que la nouvelle approche adoptée ces deux dernières années est appréciée par son lectorat. La consultation a également mis en lumière le fait que le Commissariat pourrait, tôt ou tard, passer à un format électronique plus économique.

## Activité de programme 3 : Services internes<sup>6</sup>

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérées de façon à satisfaire aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel, services de gestion des acquisitions et services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation et non celles qui sont fournies à un programme en particulier.

### Ressources financières 2010-2011 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
6 350	7 298	8 565

### Ressources humaines 2010-2011 (équivalents temps plein – ETP)

Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
54,5	49,9	4,6

En 2010-2011, 7,3 millions de dollars et 54,5 ETP ont été affectés à cette activité de programme. Les dépenses réelles étaient supérieures au montant affecté principalement en raison de réaffectations à l'interne.

<sup>6</sup> Comme les recours judiciaires sont prévus dans la *Loi*, les services juridiques sont exclus des services internes au Commissariat et font partie de la première activité de programme, c'est-à-dire la Protection par l'assurance de la conformité. Également, étant donné leur mandat spécifique, les services des communications du Commissariat ne sont pas compris dans les services internes, mais font plutôt partie de la deuxième activité de programme, soit la Promotion par la politique et les communications.

Les ETP prévus reflètent les ressources dont dispose le Commissariat dans le cadre des autorisations totales. En 2010-2011, il a utilisé 49,9 ETP. Cela équivaut à 92 % des 54,5 ETP prévus. La diminution de 4,6 ETP est principalement liée à l'attrition, puisque les employés qui partent ne sont pas systématiquement remplacés.

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	État du rendement
Le Commissariat atteint une norme d'excellence organisationnelle, et les gestionnaires et le personnel appliquent de saines pratiques de gestion des activités.	Notes sur certains éléments du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) du SCT (auto-évaluation)  Résultat des états financiers vérifiés par le Bureau du vérificateur général du Canada  Rapport annuel du Comité de vérification et d'évaluation	Notes élevées ou acceptables pour 70 % des éléments de gestion du CRG	En tant que mandataire du Parlement, le Commissariat ne fait pas l'objet d'une évaluation fondée sur le CRG par le SCT. Néanmoins, le Commissariat a terminé une auto-évaluation de l'élément des valeurs et de l'éthique, et le résultat a révélé que le Commissariat avait répondu aux attentes du CRG. Le Comité de vérification et d'évaluation du Commissariat a examiné les résultats de ce sondage et a constaté que la note globale était « acceptable ». Malgré ce résultat positif, le Comité était heureux de remarquer que la direction avait préparé et mis en place des plans d'action sectoriels visant le renforcement continu des pratiques dans ce domaine. Suivant les conseils du Comité, la direction a consulté d'autres organisations qui ont obtenu de très bons résultats dans ce domaine, dans le but de cibler les pratiques exemplaires que l'organisation pourrait adopter. La direction a entrepris une auto-évaluation du CGR, mais de nombreux éléments représentaient un travail trop laborieux pour l'organisation, compte tenu de son manque de capacité pour entreprendre une telle activité durant l'année. Ainsi, le Comité de vérification et d'évaluation a-t-il recommandé qu'on se concentre d'abord sur trois éléments du CRG : valeurs et éthique, gestion du risque et gouvernance. On prévoit réexaminer cette situation au cours de la prochaine année.  Le Bureau du vérificateur général du Canada a exprimé une opinion favorable au Commissariat à la suite de la vérification, faite par celui-ci, de ses états financiers pour 2010-2011.

		<p>La <i>Politique sur le contrôle interne</i>, instaurée en 2009-2010 par le Secrétariat du Conseil du Trésor, stipule que l'administrateur général d'une organisation veille à la mise en place, au maintien, à la surveillance et à l'examen du système ministériel de contrôle interne qui permet d'atténuer les risques en ce qui a trait à l'efficacité et à l'efficience des programmes, des opérations et de la gestion des ressources, y compris la protection des actifs; la fiabilité des rapports financiers et la conformité aux lois, règlements, politiques et pouvoirs délégués. Le Commissariat a effectué un examen de ses contrôles internes qui a mené à l'élaboration d'un plan d'action, qui sera mis en œuvre en 2011-2012.</p> <p>Le Comité de vérification et d'évaluation (CVE) a produit son <u>rapport annuel</u> pour la période de 2010-2011. Il a organisé quatre réunions au cours de cette période.</p> <p>Comme en témoigne le rapport annuel du CVE, les membres externes sont « <i>satisfaits des activités du comité de la dernière année. Le CVE est un comité parvenu à maturité. Il est stimulé par sa nouvelle responsabilité liée à l'évaluation et au fonctionnement, et, comme à l'habitude, il effectue son travail d'une façon ouverte et professionnelle, qui reflète l'engagement du commissaire à la gestion saine de cette petite organisation. La fonction de vérification interne soutient la direction en veillant à l'efficacité des processus de gestion du risque, de gouvernance et de contrôle, dont le contrôle financier. La fonction de vérification interne du Commissariat aux langues officielles procure un degré élevé de certitude à la gestion, malgré la quantité relativement peu élevée de ressources. Nous sommes heureux de notre rôle dans ce domaine.</i> »</p>
--	--	--



## Sommaire et analyse du rendement

Le Comité de vérification et d'évaluation a déterminé que le Commissariat continue d'améliorer son cadre de gestion à l'aide de processus, de pratiques, de contrôles et d'outils plus rigoureux. Plus de travail est nécessaire dans le domaine de la mesure du rendement. La fonction d'évaluation, élaborée en 2010-2011, sous-tendra le cadre de mesure du rendement. Le Commissariat sera plus à même d'harmoniser ses exigences en matière d'établissement de rapports et d'établir des objectifs de rendement appropriés et significatifs.

Outre les réalisations notées dans le tableau précédent, le Commissariat :

- a émis de nouveaux instruments de délégation des ressources humaines et de délégation des finances;
- a rédigé l'ébauche d'une politique et d'une directive sur la santé et la sécurité au travail;
- a élaboré une politique d'évaluation ainsi qu'un plan d'évaluation triennal;
- a lancé un plan de continuité des activités, y compris des évaluations des menaces et du risque;
- a effectué un examen approfondi des activités et des antécédents en matière de rendement financier compte tenu des contraintes financières prescrites par le gouvernement;
- a lancé une initiative visant à renouveler les systèmes informatiques du Commissariat et à moderniser ses processus opérationnels. Une fois de plus, pour mettre en œuvre cette initiative de façon complète, il faudra obtenir le financement ponctuel pour lequel le Commissariat a continué de travailler avec le Secrétariat du Conseil du Trésor afin d'obtenir un financement lui permettant d'exécuter son mandat, y compris, en particulier, le financement pour une solution de gestion d'entreprise intégrée;
- a poursuivi un projet pilote lancé en 2009-2010 dans la région de l'Ontario afin d'optimiser les occasions de promotion et d'intervention régionales et, par conséquent, de promouvoir le rôle du commissaire à titre d'ombudsman linguistique;
- a procédé à des changements organisationnels et de processus, notamment : renforcement de son équipe de gestion, perfectionnement des procédés administratifs, instauration d'un processus de planification intégrée dans l'ensemble du Commissariat et création de stratégies clés pour faciliter la gestion des ressources de l'organisation.

## Leçons apprises

Après l'examen des services votés, effectué au cours de la période visée par le présent rapport, une surveillance des dépenses salariales de l'organisation était de mise afin d'assurer une stabilité financière pour le Commissariat et de mieux positionner l'organisation en vue de la mise en œuvre de ses priorités et de ses plans d'action. Pour une période de six mois, et comme projet pilote, on a réuni un comité d'examen qui agissait comme mécanisme visant à accroître la surveillance des activités de dotation. La responsabilité du comité était d'analyser toutes les demandes de dotation envoyées à la Direction des ressources humaines en tenant compte des recommandations de l'examen des services votés et de son plan d'action, et de recommander au commissaire l'approbation des demandes de dotation. Comme le comité a réussi à assurer une surveillance des activités de dotation des ressources humaines, ce qui a également créé des

occasions d'apprentissage pour les gestionnaires participant au processus, il a été établi de façon permanente afin que les cadres soient informés des décisions de dotation de l'organisation en vue d'améliorer les saines pratiques de gestion de celle-ci.

## Section III : Renseignements supplémentaires

### Principales données financières

Dans les sections précédentes, le Commissariat fait état de ses dépenses réelles selon le financement octroyé par le gouvernement (Comptes publics du Canada). Dans la présente section, les renseignements financiers sont présentés selon la méthode de comptabilité d'exercice (états financiers).

#### État condensé de la situation financière

Au 31 mars 2011 (en milliers de dollars)

	Variation en %	2010-2011	2009-2010
Total des actifs	(12)	2 849	3 239
Total des passifs	2	5 381	5 276
Avoir du Canada	(24)	(2 532)	(2 037)
<b>Total</b>	<b>(12)</b>	<b>2 849</b>	<b>3 239</b>

La diminution de 0,4 million de dollars des actifs à la fin de l'exercice est attribuable au fait que la valeur nette des immobilisations corporelles a diminué, puisque les charges d'amortissement ont dépassé l'achat de nouvelles acquisitions.

À la fin de l'exercice, les passifs n'ont pas changé de façon significative en comparaison à l'exercice financier précédent.

La diminution de 0,5 million de dollars dans l'avoir du Canada découle principalement de la réduction de 0,4 million de dollars des actifs.

**Déclaration condensée des opérations**

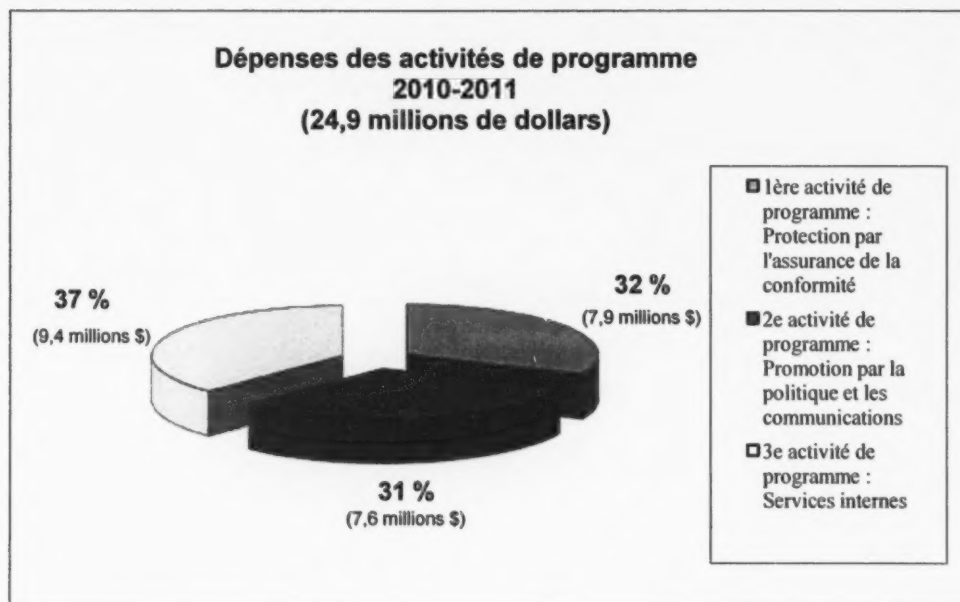
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2011 (en milliers de dollars)

	Variation en %	2010-2011	2009-2010
Total des dépenses	0,33	24 935	24 852
Total des revenus	S/O	S/O	S/O
<b>Coût net des opérations</b>	<b>0,33</b>	<b>24 935</b>	<b>24 852</b>

En 2010-2011, le coût net des opérations du Commissariat s'élevait à 24,9 millions de dollars, comme l'indiquent ses états financiers vérifiés. L'augmentation nette de 83 000 \$ de 2009-2010 est surtout attribuable aux services professionnels et spéciaux. Le Commissariat, étant une organisation de petite taille, doit embaucher des professionnels à contrat puisqu'il ne peut pas avoir tous les experts dont il a besoin, au sein de son personnel, pour exécuter son mandat.

**Graphique des principales données financières**

Le coût net des opérations de 24,9 millions de dollars est réparti par activités de programme de la façon suivante :

**États financiers**

Les états financiers vérifiés du Commissariat sont accessibles en cliquant sur le lien suivant :

[http://www.ocol-clo.gc.ca/html/finstate\\_etatsfin\\_1011\\_f.php](http://www.ocol-clo.gc.ca/html/finstate_etatsfin_1011_f.php)

**Liste des tableaux de renseignements supplémentaires**

La version électronique de tous les tableaux de renseignements supplémentaires qui figurent dans le Rapport ministériel sur le rendement de 2010-2011 se trouve sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada :

- Rapport sur les frais d'utilisation
- Achats écologiques
- Vérifications internes et évaluations



## Section IV : Autres sujets d'intérêt

### Coordonnées de l'organisation

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le site Web du Commissariat ou communiquer avec l'un des bureaux suivants :

#### ADMINISTRATION CENTRALE

Édifice Canada  
344, rue Slater  
3<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0T8

Tél. : 613-996-6368 ou  
1-877-996-6368  
Télec. : 613-993-5082  
Courrier électronique : [message@ocol-clo.gc.ca](mailto:message@ocol-clo.gc.ca)

#### BUREAUX RÉGIONAUX

##### Région de l'Atlantique

###### Moncton

Tél. : 506-851-7047 ou  
1-800-561-7109  
Télec. : 506-851-7046

##### Région du Manitoba et de la Saskatchewan

###### Winnipeg

Tél. : 204-983-2111 ou  
1-800-665-8731  
Télec. : 204-983-7801

##### Région du Québec

###### Montréal

Tél. : 514-283-4996 ou  
1-800-363-0628  
Télec. : 514-283-6677

###### Regina

Tél. : 306-780-7866 ou  
1-800-665-8731  
Télec. : 306-780-7896

##### Région de l'Ontario

###### Toronto

Tél. : 416-973-1903 ou  
1-800-387-0635  
Télec. : 416-973-1906

##### Région de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, des Territoires du Nord-Ouest, du Yukon et du Nunavut

###### Edmonton

Tél. : 780-495-3111 ou  
1-800-661-3642  
Télec. : 780-495-4094

###### Sudbury

Tél. : 705-671-4101 ou  
1-888-272-3704  
Télec. : 705-671-4100

###### Vancouver

Tél. : 604-666-5802 ou  
1-800-661-3642  
Télec. : 604-666-5803